

VoiceCyber 宇高发布新一代 IDHA 联络中心智能发现产品

— Version 23.0.000.0 —

VoiceCyber 宇高发布新一代 IDHA (v23.0.000.0) 联络中心智能发现产品 (GA) 版本，为联络中心提供更智能的管理手段。

IDHA是一款联络中心智能发现产品，可以对使用电脑的坐席执行实时监屏监看，直观地监管坐席和客户交互过程中的行为轨迹与情绪表现，让企业管理者做到及时发现问题、迅速介入，并给予有效支援，为联络中心提供了更多智能的管理手段。

IDHA围绕着电脑使用者的行为进行360°全方位的数据分析，让管理员能够及时判断坐席是否需要介入协助，或是屏幕拦截，弹窗告警等，这种高效协作可以快速解决难题，规范坐席服务的流程，为智慧的人人协作和人机协作提供更多的可行性。同时，结合VoiceCyber宇高的新世代录音、录像、录屏、转发、灯标、字幕多功能客户端产品 SoIP 一同使用，全面获取坐席工作时的实时数据，有效降低联络中心的运营风险隐患。

IDHA功能强大，可以支持多维度数据分析，通过VoiceCyber IBAE 联络中心智能网桥系统全程或者按需转发摄像头数据、屏幕数据、16K 及以上的 VoIP 语音，网络报文，实时对接人工智能引擎，监控、显示坐席的工作面貌状态、业务操作行为，并可通过IDHA实时视频页面获取需要关注的坐席的实时画面，还可手动控制连接在坐席电脑上的指示灯，发送实时消息，控制屏幕锁屏等介入辅助操作，提高坐席服务质量。

IDHA 分析后生成的事件轨迹记录，结合VCLog录音录像以及SoIP录屏的记录，可在事后追溯回放并统计分析，同时为将来使用VCInsight联络中心数据洞察增加记录补充，为进一步的服务质量管理提供了更多维度的依据。VoiceCyber宇高 IDHA智能发现系统、VCInsight联络中心数据洞察系统、VCLog录音录像系统结合使用，给联络中心的管理优化和效率提升带来了更多的可能性，也使得现场管理更加高效。

发布版本主要新增功能参见下列详细信息，若想获取更多信息，请访问www.voicecyber.com，或拨打电话 021-51877890。

IDHA (v23.0.000.0) 主要新增功能：

- 优化自动发现规则设置
- 优化用户管理，支持从VCLog/DCLog同步分机
- 优化角色权限定义
- 优化用户轨迹查看
- 优化实时发现，支持大小屏监看，手动通知，亮灯，锁屏等操作以及新消息提示功能
- 新增发现记录及快照
- 新增操作日志记录
- 新增页面控制重启后台服务
- 新增实时语音转文本通知
- 新增自定义锁屏图片
- 新增发现大类别，包括应用、键盘、USB、人脸、VRE、VEE、HTTP、工作流程
- 新增发现小类别，如人脸认证
- 新增行为触发的措施方式，包括通知（邮件）、锁屏、阻断（Pin锁屏）、亮灯、警告

- 新增规则配置支持多条件组合

停止技术支持服务

自2024年9月1日起，VoiceCyber宇高不再为IDHA (v21.1.000.0) 和 IDHA (v22.0.000.0) 提供技术支持及服务。

已安装了IDHA (v21.1.000.0) 和 IDHA (v22.0.000.0) 的用户仍可继续使用，出于安全因素的考虑，VoiceCyber宇高建议您尽快将系统迁移至IDHA (v23.0.000.0) 及以上版本。

软件更新和安装

IDHA 软件更新适用于已经购买 VoiceCyber 宇高产品支持服务的客户，可更新的软件版本包括 IDHA (v21.0.000.0)、IDHA (v22.0.000.0)、IDHA (v23.0.000.0)。

IDHA 软件安装和升级只能由 VoiceCyber 宇高的专业服务团队或 VoiceCyber 宇高认证合作伙伴来执行。同时，您也可以通过如下方式了解更多信息：

- 联系您的客户经理
- 咨询电话：021 5187 7890



如果您有任何问题，请联系我们。

www.voicecyber.com

VoiceCyber 宇高成立于 2001 年，是一家专注于客户互动智能管理解决方案供应商，用户涵盖银行保险、证券基金、政府服务、电信广播、公用事业、公共安全、电力能源、交通运输等行业。公司总部设立在上海，在北京、广州、深圳、成都、长沙开设了分公司，并在香港、东京、吉隆坡等地建立了海外销售公司和服务网络，致力于向大中华地区及亚洲其它地区的用户提供客户互动智能管理解决方案。